

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PURBALINGGA**

Diajukan Kepada Program Studi Psikologi Fakultas Ke dokteran
Universitas Diponegoro untuk Memenuhi Sebagian
Syarat guna Memperoleh Derajat
Sarjana Psikologi

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Sechestin Nuria Ulfah
M2A002078

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI FAKULTAS KE DOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
JUNI 2006**

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Psikologi

Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Untuk

Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

Mengesahkan
Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran
Universitas Diponegoro

Drs. Karyono, M.Si

Dewan Penguji:

1. Drs. Karyono, M.Si

2. Harlina Nurtjahjanti, S.Psi, M.Si

3. Annastasia Ediaty, S.Psi, M.Sc

HALAMANPERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini sebagai persembahan untuk
Bapak, Ibu, Didit dan Mas Rosi serta orang-orang yang kusayangi
atas cinta, kasih sayang, semangat, dorongan, bantuan serta doa
yang tidak pernah putus menyertai setiap langkahku*

HALAMANMOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu bangsa, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri
(Q.S Ar Ra'ad : 11)

Saat kita menyayangi diri kita sendiri namun tetap menghargai perbedaan, ketika kita yakin Allah memberi yang terbaik dalam perjalanan hidup kita, mungkin itu tanda kita mulai dewasa, berapa pun usia kita
(Ovi Shofianur)

Jenius Adalah Satu Persen Inspirasi dan Sembilan Puluh Sembilan Persen Keringat
(Thomas A. Edison)

Harapan adalah kekuatan untuk gigih
(June Dutton)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas hidayah, rahmat, ijin serta limpahan kasih sayang dan kemurahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Citra Merek dengan Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Purbalingga”.

Penulis sadar bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Drs. Karyono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.
2. Harlina Nurtjahjanti, S.Psi, M.Si, selaku pembimbing utama, atas waktu, bimbingan, arahan, semangat dan kesabarannya.
3. Anita Listiara, S.Psi, selaku pembimbing pendamping, atas waktu, bimbingan, arahan, semangat, dan kesabarannya.
4. Tri Puji Astuti, S.Psi, selaku dosen wali, atas bimbingan, arahan, kesabaran dan ketabahannya dalam mendampingi penulis sejak dari awal penulis menimba ilmu hingga saat ini.
5. Dra. Sri Hartati, M.S., Dra. Siswati, M.Si., Annastasia Ediati, S.Psi, M.Sc, dan seluruh staff pengajar Program Studi Psikologi Universitas Diponegoro atas

segala nasehat, dukungan maupun motivasi yang diberikan selama penulis menuntutilmudiProgramStudiPsikologiUniversitasDiponegoro.

6. Yohannes Franz La Kahija, S.Psi, atas dukungan, motivasi maupun nasehat yang diberikan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu, ‘ *makasih bangetudahjaditemandiskusiayangmenyenangkan..* ’Thanks!
7. Bapak Denny Arsamanggala, selaku Pimpinan Bank BRI Kantor Cabang Purbalingga atas ijin dan kemudahannya dalam melakukan penelitian pada perusahaanyangbeliaupimpin.
8. Bapak Muhammad Zuhri selaku Supervisor Pelayanan Intern (SPI) Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Purbalingga yang telah memberikan ijin penelitian dan segala kemudahan bagi penulis untuk melakukan penelitian padaBankRakyatIndonesiaKantorCabangPurbalingga.
9. Mas Ari,MasFajar,MbakAstri,MbakIka,MbakNurdanseluruhkaryawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Purbalingga yang telah banyak membantupenulissaatmelakukanpenelitian.
10. Mas Tarto, Mas Asep, Mas Muh, Mas Danang, Pak Khambali, Mas Nur, Mbak Nur, Mbak Lies, Mbah Kamdi, Mas Tedjo, Pak Markam dan seluruh staffTataUsahaPS. Psikologi UNDIP, terima kasih atas segala bantuannya selamapenulismenjalanistudidiProgramStudiPsikologiPsikologiUNDIP.
11. Bapaktercinta;yangdalamkekerasanhaticandankasih sayangnyaselalumelecut semangatdanjiwakuuntukterusmaju.
12. Ibu tercinta; atas cinta kasih yang tulus, doa yang tiada henti, nasehat, kesabaran, dan pengorbanan yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat

menjalani hidup dengan lebih optimis dan lebih kuat , ‘ *maafin Etin kalau udah sering bikin Ibu kecewa, semoga di tahun-tahun mendatang hanya kebahagiaan yang selalu dapat Etin persembahkan..* ’

13. Adekku tersayang, Didit atas semua kasih sayang, bantuan, semangat, dan doanya, ‘ *biarpun kita sering berantem sebenarnya Mbak sayang kamu, cepetannyusul...jangan males-maleslagiyaa* ’

14. Kekasihku, teman hidupku, Mas Rosi tercinta atas semua cinta dan kasih sayang yang tulus, dorongan, dukungan, pengertian, pengorbanan dan harapannya yang tiada hentihingga menjadikan motivasi bagi penulis untuk segeramenyelesaikan tulisan ini, ‘ *getting along with you has been the greatest moment in my life... I love you* ’

15. Keluarga besar kudi Purbalingga, terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama penulisan jalan studi di Semarang.

16. Sobat-sobatku Eni “Kiwil” ‘ *makasih jadi sobat baikku, teman curhat dan teman berbagiku* ’, teman masakecil, remaja dan dewasa ku: Uni ‘ *kitatumbuh dan besar bersama hehe* ’, Ratna, Rani, Nicu, Dinul, Indah, Othink dan Astris, ‘ *thanks buat semua dukungan, kebersamaan, dan keceriaan kita selama kuliah* ’

17. Keluarga besar Melati 2 : Geng F4 + Ching He –ku : Dian “Sumitro”, Irma “Sumo, Ida “Bledeg”, Sari “Mak Yem”, Mita “Midut” dan Dwik “Bondingra Dadi, *thanks banget bwt komputernya* ”, ‘ *makacieeh buat kebersamaan, kegilaan, keceriaan, dan dukungannya, kalian telah memberi warnatersediri dalam hidupku* ’ . Buat F4 + Ching He terdahulu : Etin “Vyrna”, Santy

- “Spears”, Diya “Moore”, Lala “Pooh”, dan Ida “Bledeng”, ‘ *thanks for everything ya! Keep our friendship ‘till the end of time!!!* ’, Mami Linda, Lindut, Sophie, Dian, Tiwi, Mitadan Lulu, atas dukungandan perhatiannya.
18. Teman-teman seperjuangan skripsi Riri, Hesti, Oya, Hendi, Bunda Elita ‘ *koq ngga pernah keliatan siy..* ’, Mauna, Mbak Devi, Mbak Shinta, dan Mbak Ajeng ‘ *thanks udah banyak ngasih masukan, dorongan dan banyak tukar pikiran* ’
19. Teman-teman angkatan ’02: Gatot, Diah “Hatori”, Ichsan, Diah Khusna, Mbak Ajeng, Bono, Mimi, Rani, Susan, Poppy, Adiyani, Ami, Linu dan teman-teman lain yang tidak mungkin disebutkan satu persatu untuk kerjasama, dukungan, saran, dandanya.
20. Temen-temen di Purbalingga : Wawan, Ida, Pitut, Ika, Icuk, Boing, Ipeng, Shinta, Kiky ‘ *kapanngumpul-ngumpullagineh??* ’.
21. Mbak Dian, ‘ *thanks banget ya udah banyak bantu aku, udah maune meninaku kalo lagi BT dan butuh ngeluarin unek-unek, buat dukung, dan dorongannya. Thanksthanxalot!!!* ’.
22. Betty-ku “R 5306 FD” atas kesetiannya mengantarku menanggapi cita dan cintaku. Tanpa mu jarak akan begitu berarti. ‘ *Sorry jarang diservice..* ’.

Semarang, Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HalamanJudul.....	i
HalamanPengesahan.....	ii
HalamanPersembahan.....	iii
HalamanMotto.....	iv
UcapanTerimaKasih.....	v
DaftarIsi.....	ix
DaftarTabel.....	xiii
DaftarLampiran.....	xv
Abstrak.....	xvii

BABI PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	12
C. TujuanPenelitian.....	12
D. ManfaatPenelitian.....	13

BABII TINJAUANPUSTAKA

A. LoyalitasNasabah.....	14
1. PengertianLoyalitasNasabah.....	14
2. BeberapaPendekatantentangLoyalitas.....	16
3. IndikatorLoyalitasNasabah.....	18

4. Faktor-faktoryangMempengaruhiLoyalitasNasabah..	20
B. CitraMerek.....	28
1. PengertianCitraMerek.....	28
2. Aspek-aspekCitraMerek	32
C. HubunganAntaraCitraMerekdenganLoyalitas	
Nasabah	37
D. Hipotesis.....	43

BABIII METODEPENELITIAN

A. IdentifikasiVariabelPenelitian	44
B. DefinisiOperasional	44
1. LoyalitasNasabah	44
2. CitraMerek	45
C. PopulasidanSampel	45
D. PengumpulanData	49
1. SkalaLoyalitasNasabah.....	49
2. SkalaCitraMerek	51
E. SeleksiDayaBedaAitemdanReliabilitas.....	53
1. SeleksiDayaBedaAitem.....	53
2. UjiReliabilitas	53
F. AnalisisData.....	54

BABIV PELAKSANAANDANHASILPENELITIAN

A. Prosedur dan Pelaksanaan Penelitian.....	55
1. Orientasi Kancan Penelitian	55
2. Persiapan Penelitian	61
a. Perijinan	61
b. Penyusunan Alat Ukur.....	62
1) Loyalitas Nasabah.....	62
a) Skala Loyalitas Nasabah	62
b) Daya Beda dan Reliabilitas Skala Loyalitas Nasabah	64
2) Citra Merek	66
a) Skala Citra Merek	66
b) Daya Beda dan Reliabilitas Skala Citra Merek	68
c. Persiapan Pelaksanaan Pengambilan Data.....	70
3. Pelaksanaan Penelitian	71
B. Subjek Penelitian	72
C. Hasil Analisis Data dan Interpretasi.....	72
1. Uji Asumsi	73
a. Uji Normalitas	73
b. Uji Linieritas	73
2. Uji Hipotesis	74
3. Deskripsi Subjek Penelitian	75

BABV PENUTUP

A. Pembahasan	80
B. Simpulan.....	90
C. Saran.....	91

DAFTARPUSTAKA	93
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	96
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel1	Data Nasabah Simpanan Bank BRI Kantor Cabang Purbalingga Periode Oktober 2005-Maret 2006.....	11
Tabel2	<i>BluePrint</i> Skala Loyalitas Nasabah	51
Tabel3	<i>BluePrint</i> Skala Citra Merek	52
Tabel4	Sebaran Butir Skala Loyalitas Nasabah	63
Tabel5	Indeks Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Skala Loy alitas Nasabah	65
Tabel6	Distribusi Butir Aitem Valid dan Gugur Skala Loy alitas Nasabah	65
Tabel7	Sebaran Aitem dan Penomoran Baru Aitem Skala Loy alitas Nasabah	66
Tabel8	Sebaran Butir Skala Citra Merek	67
Tabel9	Indeks Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Skala Cit ra Merek	68
Tabel10	Distribusi Butir Aitem Valid dan Gugur Skala Cit ra Merek	69
Tabel11	Sebaran Aitem dan Penomoran Baru Aitem Skala Cit ra Merek	70
Tabel12	Uji Normalitas Sebaran Data Loyalitas Nasabah	73
Tabel13	Uji Linieritas Variabel Citra Merek dengan Loyali tas Nasabah	73
Tabel14	Koefisien Determinasi Penelitian	74
Tabel15	Perbedaan Mean Standart Deviasi Variabel Loyalita s Nasabah dan Variabel Citra Merek	75
Tabel16	Kategori Loyalitas Nasabah	76
Tabel17	Kategori Citra Merek	76

Tabel18	DeskripsiSubjekPenelitianBerdasarkanJenisKelamin	77
Tabel19	DeskripsiSubjekPenelitianBerdasarkanUsia	77
Tabel20	DeskripsiSubjekPenelitianBerdasarkanPekerjaan ..	78
Tabel21	DeskripsiSubjekPenelitianBerdasarkanProdukSimpanan yangDimilikiNasabah	79
Tabel22	DeskripsiSubjekPenelitianBerdasarkanLamanyaMenjadi Nasabah	79

DAFTARLAMPIRAN

LAMPIRANA	BukuSkalaCitraMerekdanSkalaLoyalitas NasabahuntukUjiCoba..... 96
LAMPIRANB	SebaranNilaiAitemSkalaLoyalitasNasabahHasil UjiCoba..... 98
LAMPIRANC	SebaranNilaiAitemSkalaCitraMerek HasilUjiCoba..... 102
LAMPIRAND	UjiValiditasdanReliabilitasSkalaLoyalitas NasabahHasilUjiCoba..... 108
LAMPIRANE	UjiValiditasdanReliabilitasSkalaCitraMerek HasilUjiCoba..... 110
LAMPIRANF	BukuSkalaSkalaLoyalitasdanCitraMerek NasabahuntukPenelitian..... 112
LAMPIRANG	SebaranDataSkalaLoyalitasNasabah HasilPenelitian 114
LAMPIRANH	SebaranDataSkalaCitraMerekHasilPenelitian... 120
LAMPIRANI	HasilUjiNormalitasSkalaLoyalitasNasabah..... 126
LAMPIRANJ	HasilUjiNormalitasSkalaCitraMerek..... 127
LAMPIRANK	HasilUjiLinieritasVariabelPenelitian..... 128
LAMPIRANL	HasilUjiHipotesisVariabelPenelitian..... 129
LAMPIRANM	HasilWawancaraSurveyPendahuluandan Penelitian 132

LAMPIRANN	GrafikFluktuasiJumlahNasabahSimpanan BankBRIKantorCabangPurbalingga PeriodeOktober2005-Maret2006..... 137
LAMPIRANO	SuratKeteranganPenelitian	

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PURBALINGGA**

**Oleh:
Sechestin Nuria Ulfah**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat sebagai imbas dari era globalisasi dan liberalisasi yang terjadi selama sepuluh tahun terakhir ini, membawa pengaruh yang cukup besar bagi dunia usaha, khususnya dalam dunia perbankan. Keberadaan nasabah bagi pihak bank menjadi sangat penting agar bank mampu berkembang dan bertahan hidup. Upaya mempertahankan loyalitas nasabah, menarik perhatian untuk diungkap dan ditelusuri, karena menjadikan nasabah sebagai pelanggan yang loyal atau setia bukanlah hal yang mudah. Menciptakan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah citra merek perusahaan perbankan, khususnya pada Bank Rakyat Indonesia. Usaha untuk mempertahankan nasabah bank BRI salah satunya dilakukan melalui perbaikan dan peningkatan citra merek bank BRI di mata nasabahnya. Melalui usaha tersebut, ternyata memang masih banyak nasabah yang tetap bertahan dan loyal terhadap bank BRI, meskipun terjadi sedikit penurunan jumlah nasabah dan masih kurangnya peningkatan jumlah nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara empirik hubungan antara citra merek dengan loyalitas pada nasabah serta untuk melihat seberapa besar kontribusi efektif yang diberikan oleh citra merek terhadap loyalitas pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan 120 nasabah sebagai subjek penelitian dengan karakteristik usia minimal 21 tahun, telah menggunakan bank BRI minimal selama 6 bulan, memiliki pekerjaan, dan menggunakan lebih dari satu jasa perbankan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan dua buah skala, yaitu skala Loyalitas Nasabah dan skala Citra Merek.

Hasil analisis dengan metode analisis regresi sederhana mendapatkan $r_{xy} = 0,539$ dengan $p < 0,01$, yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara citra merek dengan loyalitas nasabah. Arah hubungan positif antara citra merek dengan loyalitas nasabah artinya semakin tinggi atau positif citra merek suatu bank di mata nasabahnya maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah, atau semakin rendah atau negatif citra merek maka semakin rendah pula loyalitas nasabah. Efektifitas regresi dalam penelitian ini adalah sebesar 29%, artinya loyalitas nasabah ditentukan sebesar 29% oleh citra merek. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ada faktor lain sebesar 71% yang juga turut berperan mempengaruhi loyalitas nasabah yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Merek, Loyalitas Nasabah